

AU CŒUR DU TERRITOIRE



BÉATRICE LELOUP, DIRECTRICE DE L'AGENCE GARES EST EUROPÉEN

Regarder dans le rétroviseur d'une année écoulée est toujours riche d'enseignements pour envisager l'avenir. A fortiori à l'échelle d'un périmètre aussi vaste et diversifié que celui de notre agence. Au respect de la politique Gares & Connexions, nous plaçons la satisfaction du client au cœur de nos programmes, dans un souci d'équité sur l'ensemble des territoires. Dans notre esprit et dans notre façon de travailler, il n'y a pas de petites gares ni de petites lignes qui ne méritent toute notre attention. De Sarreguemines à Pont-à-Mousson, les nouveaux pôles d'échanges multimodaux (PEM) l'attestent.

Pour 2014, nous affichons un chiffre d'affaires stable, porté par des tarifs maîtrisés et par d'importantes économies réalisées sur la bonne gestion des sites en matière de nettoyage et d'entretien, par exemple. Une dimension économique qui nous a permis de réaliser des investissements pertinents et adaptés à nos gares. Des investissements que nous poursuivons en 2015 en développant de nouveaux magasins et services comme le déploiement du Wi-Fi, les bornes d'information tactiles et, plus généralement, les aménagements en faveur de l'intermodalité et de l'accessibilité pour tous.

SNCF - Gares & Connexions
Agence Gares Est européen
14, viaduc J.-F. Kennedy,
54000 Nancy
agencegares-esturopeen@sncf.fr

Conception et réalisation :
Textuel La Mine
Crédits photos : © DR SNCF,
Mathieu Lee Vigneau.

Téléchargez et partagez
toutes les éditions
du rapport d'activité 2014
de Gares & Connexions sur
www.gares-sncf.com

Retrouvez
Gares & Connexions
sur les réseaux sociaux

GARES & CONNEXIONS

GARES & CONNEXIONS ET SES DEUX PRINCIPALES FILIALES, AREP (ARCHITECTURE ET AMÉNAGEMENT URBAIN) ET A2C (VALORISATION COMMERCIALE EN GARE), GÈRENT, AMÉNAGENT ET DÉVELOPPENT LES 3 000 GARES FRANÇAISES.



AREP

Développe ses savoir-faire dans tous les domaines de l'urbanisme et du bâtiment : pôles d'échanges et gares ferroviaires, équipements publics, bureaux, hôtellerie et logements, centres commerciaux, bâtiments techniques...



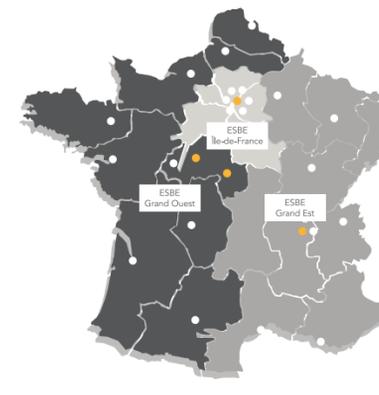
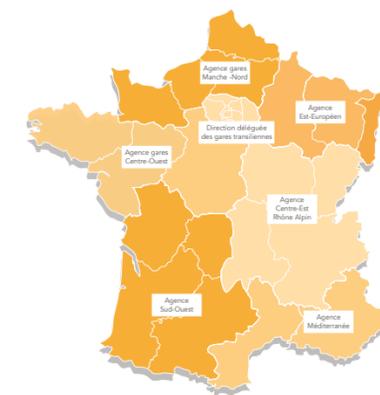
A2C

Commercialise et développe l'offre commerciale en gare.

6 AGENCES GARES AU NIVEAU RÉGIONAL & 1 DIRECTION DÉLÉGUÉE DES GARES TRANSILIENNES POUR L'ÎLE-DE-FRANCE

3 ÉTABLISSEMENTS DE SERVICES BÂTIMENT ÉNERGIE : MAINTENANCE ET TRAVAUX

37 DIRECTEURS DE GARE (DONT CERTAINS EXPLOITENT JUSQU'À 200 GARES)



○ Siège d'établissement
● ABE (Agence Bâtiment Énergie)

UNE DYNAMIQUE DE PROXIMITÉ

Notre organisation

LA PRÉSENCE DE GARES & CONNEXIONS EN RÉGION

L'AGENCE GARES EST EUROPÉEN

1

Sa mission
Décliner la politique nationale de Gares & Connexions et concevoir les services en gare et les programmes de rénovation des pôles d'échanges.

2

L'ÉTABLISSEMENT DE SERVICES BÂTIMENT ÉNERGIE (ESBE) GRAND EST

Sa mission
Gérer la maintenance et les travaux en gare. Chaque établissement regroupe les Agences Bâtiment Énergie (ABE), agences locales qui réalisent des travaux dans les gares et les bâtiments SNCF et RFF.

3

LES UNITÉS GARES, PILOTÉES PAR LES DIRECTEURS DE GARES

Leur mission
Assurer la maintenance des équipements en gare, garantir la qualité de service, l'exploitation et décliner la politique de l'agence gares.

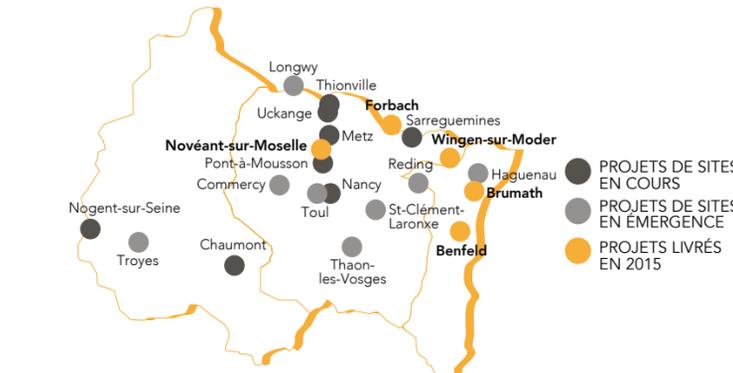
415 GARES ET HALTES FERROVIAIRES

69,1 MILLIONS D'EUROS DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2014

44 COLLABORATEURS POUR L'AGENCE GARES EST EUROPÉEN

Nos gares

LES PRINCIPALES GARES DU TERRITOIRE EST EUROPÉEN



● PROJETS DE SITES EN COURS
● PROJETS DE SITES EN EMERGENCE
● PROJETS LIVRÉS EN 2015

LORRAINE

POUR UNE MEILLEURE MOBILITÉ

GARES & CONNEXIONS - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014



LORRAINE



171 GARES,
DONT 13 LABELLISÉES.



33,5 MILLIONS
DE VOYAGEURS PAR AN.



6,2
MILLIONS D'EUROS
INVESTIS EN 2014,
DONT 2,6 M€
SUR FONDS PROPRES.

QUALITÉ

TREIZE GARES LABELLISÉES POUR LEUR QUALITÉ DE SERVICES, LEUR PROPRIÉTÉ, LE CONFORT DE L'ATTENTE, LA SÛRETÉ, L'INFORMATION ET LES DÉPLACEMENTS. DES PARAMÈTRES ÉVALUÉS ET NOTÉS PAR LES CLIENTS, ET REMIS EN QUESTION CHAQUE ANNÉE.

ANIMATIONS

FESTIVAL ZIKAMETZ ET SPECTACLE DE DANSE À METZ, EXPO PHOTO À THIONVILLE, TANGO ET BIENNALE DE L'IMAGE À NANCY, DISTRIBUTION D'ŒUFS DE PÂQUES AUX CLIENTS À SARREGUEMINES.

PLUS DE SERVICES

GRÂCE À OBOTO, SERVICE DIGITAL DES OBJETS TROUVÉS DE GARES & CONNEXIONS, 525 OBJETS ONT ÉTÉ (RE)TROUVÉS EN 2014 EN LORRAINE. À JŒUF, OUVERTURE DU PREMIER POINT D'INFORMATION MÉDIATION MULTISERVICES LORRAIN.



NANCY DE BELLES ANIMATIONS EN AVANT-PREMIÈRE

En avril, la Biennale internationale de l'image de Nancy s'est évadée de ses cimaises pour occuper en avant-première le hall Thiers de la gare. Une installation sur les contremarches des escaliers dévoilait trois œuvres majeures en format XXL. En mai, un avant-goût du Festival international de chant choral retentissait jusque sur les quais de la gare avec les voix et percussions de la formation gabonaise Le Chant sur la Lowé.

EN 2015, L'HISTOIRE CONTINUE

LES GARES FOURMILLERONT D'INITIATIVES POUR SURPRENDRE ET SÉDUIRE NOS CLIENTS.

PONT-À-MOUSSON RÉAMÉNAGEMENT DU PÔLE GARE

Tout le réseau ferroviaire lorrain est impacté par l'arrivée du TGV Est européen. Ainsi, la gare de Pont-à-Mousson, qui ne répondait plus aux attentes des clients, est en cours de réaménagement. Sont prévus l'organisation piétonne du parvis, l'aménagement de trois parkings, de zones de dépose-minute, de stationnement bus, taxis et deux-roues, la création d'un abri à vélos sécurisé et la réfection de la façade.



TOUJOURS PLUS DE MOBILITÉ, D'INNOVATIONS ET DE SERVICES

UCKANGE

UN NOUVEAU PÔLE D'ÉCHANGES MULTIMODAL



Entre Metz et le Luxembourg, la gare d'Uckange, desservie par 41 trains et fréquentée par plus de 400 voyageurs par jour, ne correspondait plus aux attentes des clients. Sous l'impulsion du Conseil régional de Lorraine et de sa politique volontariste en faveur des gares régionales, le site a été rénové pour devenir une halte ferroviaire moderne et fonctionnelle. Les travaux ont été menés à partir de l'ancien bâtiment voyageurs, requalifié en halte multiservices intermodale. Dans son périmètre, une aire multimodale

avec un parking clients de 245 places gratuites longue durée et de 18 places courte durée, un parking de 22 places réservé au covoiturage et un abri pour deux-roues de 32 places ont été créés. La signalétique a été revue conformément aux chartes en vigueur. Des caméras de surveillance ont été installées. Enfin, l'ensemble du site a bénéficié d'un traitement paysager. Les travaux réalisés en 2014 représentent un investissement de 1 240 000 euros.



METZ

POUR UN « VOYAGE SANS COUTURE »

C'est la formule retenue pour définir la fluidité d'un voyage grâce à un système d'information voyageurs performant. Après Nancy, c'est à Metz que Gares & Connexions a déployé, en coopération avec Keolis, gestionnaire du réseau Le Met', quatre nouveaux écrans intermodaux qui affichent en temps réel les infos circulation des cars et des bus aux abords de la gare.

NANCY

PAUSES BIEN-ÊTRE

Étape Bien-Être, enseigne de parapharmacie, s'implante en gare de Nancy : une première pour l'agence gares Est européen. Côté pause gourmande, l'ouverture de Sugar Shop, espace confiserie et douceurs sucrées, va régaler petits et grands voyageurs.

“Pour remédier au manque de places assises en gare de Nancy, l'unité gares a créé un nouvel espace d'attente qui satisfait tous les besoins. Ce projet a été décliné depuis à Metz et dans d'autres villes.”

LE MOT D'HENRI SIMON, DIRECTEUR DES GARES LORRAINE

“La participation de Gares & Connexions, au côté de SNCF, au premier congrès des élus locaux de l'Est, à Nancy, a permis d'apporter des réponses précises aux élus aussi bien sur des sujets transporteurs que sur des sujets gares.”

LE MOT DE DIDIER WALLERICH, DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES PUBLIQUES DE LORRAINE

RÉDUCTION DES DÉPENSES MAÎTRISER L'ÉNERGIE AVEC L'ESBE

Dans un double objectif de maîtrise énergétique et de réduction des dépenses, une collaboration entre l'agence gares Est Européen et l'établissement de services bâtiment énergie (ESBE) Grand Est a permis le remplacement de trente-six chaudières dans les gares de l'Est européen pour un montant global de 850 000 euros et dans le temps record d'un an. Onze chaudières ont été changées en Lorraine, et le traitement global du dossier a permis une économie d'échelle de plus de 30 %.



SERVICES CONNECTÉS

LE WI-FI ENTRE EN GARE



Le Wi-Fi gratuit et illimité se déploie en 2015 en gare de Metz, Nancy, Thionville, Lorraine TGV et Meuse TGV. Un protocole de connexion simple permet de surfer depuis son ordinateur, sa tablette ou son smartphone,

dans la gare (hors quais, passages souterrains et parvis), via le réseau « SNCF Gare-Gratuit ». Pour se connecter, deux possibilités : un Wi-Fi bas débit par lequel on accède au service gratuit et illimité, sans inscription préalable, durant 20 minutes (au-delà, il faut se reconnecter pour une nouvelle session). Seconde formule, un Wi-Fi haut débit, gratuit et illimité. Pour se connecter, il suffit de créer un compte avec son nom, prénom, e-mail et mot de passe. Dès lors, s'ouvre un accès haut débit qui fait de l'attente en gare un temps utile ou de détente.

NANCY

UN SOUTERRAIN ENTRE LA GARE ET LE PARKING

Près de neuf mois de travaux seront nécessaires pour réaliser une galerie souterraine reliant le parking Thiers au hall de départ de la gare de Nancy. Une grande partie de ces travaux seront réalisés de nuit afin de réduire les nuisances. Les accès aux voies et aux magasins sont maintenus pendant toute la durée du chantier, qui s'achèvera fin novembre 2015.